

## Descrição de Processo

**Setor:** Assessoria de Comunicação Social

**Processo:** ASCOM 24 - Gestão do Twitter da UFCSPA

### 1. Qual o objetivo desse processo?

*Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor*

Gerir o Twitter da UFCSPA

### 2. Quem são os envolvidos no processo?

*Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo*

Jornalista

### 3. Quais as "entradas" do processo?

*Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações*

Posts no Twitter da UFCSPA; mensagens diretas ou públicas e menções enviadas pelo Twitter

### 4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

*Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.*

Periodicamente, a cada dois dias

### 5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

*Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.*

Tweet publicado, resposta dada ao usuário, curtida ou retweet de mensagens enviadas por seguidores

### 6. Qual a "saída" do processo?

*Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão*

Publicações realizadas, respondidas, curtidas e/ou retweetadas

### 7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

*Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:*

- *Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;*
- *O que: Qual a atividade a ser realizada;*

*Quando possível, considerar também:*

- *Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)*

*Exemplos:*

- *O aluno (quem) preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);*
- *O professor (quem) insere a nota no sistema (o que).*



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE  
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO  
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

- 1) A cada dois dias, jornalista acessa a conta da universidade no Twitter para ver se a conta da universidade (@UFCSPA\_oficial) recebeu mensagens diretas ou públicas e menções relevantes sobre a universidade;
- 2) Se houver mensagens, jornalista as responde;
- 3) Se houver posts relevantes sobre a UFCSPA, jornalista curte a postagem e/ou a retweeta;